



Coaching Expérience client

Préparé pour : Jean Brillant, Conseiller
Préparé par : Patrick Laterreur, Consultant
3 août 2019



SOMMAIRE DE LA CONSULTATION

Objectif

Améliorer l'expérience client à l'aide d'une analyse complète du processus de rencontre client du conseiller.

Bénéfices pour le conseiller

Augmenter les volumes d'actif transféré
Augmenter le taux de fermeture des ventes
Standardiser le processus de rencontre client
Standardiser les services offerts aux clients

À qui s'adresse la consultation?

Le conseiller qui veut prendre du recul sur sa pratique et jeter un regard critique sur son processus de rencontre client.

Le conseiller qui veut modifier son modèle d'affaires.

Le conseiller qui désire s'assurer d'avoir un processus de rencontre client standardisé.

Le directeur désirant une évaluation de l'expérience client offerte par un conseiller

Déroulement de la consultation

La consultation est exécutée en trois étapes:

1. Le conseiller exécute le processus de rencontre client du contact initial à la rencontre d'évaluation du portefeuille avec le consultant (agissant comme client).
2. Une visite au bureau du conseiller par le consultant. Cette visite permettra d'expliquer comment le conseiller et son équipe prépare les rencontres client.
3. Une rencontre avec le conseiller à la fin du processus servira à présenter les constats des rencontres, les recommandations et le processus de rencontre.

La consultation est adapté selon :

- Le modèle d'affaires du conseiller,
 - Le segment de clientèle B, soit la clientèle aisée et fortunée
 - Le nombre de contact et de rendez-vous prévus pour fermer la vente au client et présenter l'offre de service au client
-



Honoraires

Rencontres téléphoniques de présentation et prise de rendez-vous.

Quatre rencontres client Face à Face

Une visite en succursale d'une demi journée, 4 heures

Une présentation des constats et recommandation. 3 heures

Un processus de rencontre client documenté*

Un plan d'action

Aucuns frais de déplacement pour les rencontres clients et les visites en succursale dans un rayon de 50 km de Brossard.

Le processus de rencontre présenté par le conseiller sera documenté étape par étape puis remis au conseiller. Ce processus pourra par la suite être utilisé pour standardiser les futures rencontres client.

Description	Quantité	Prix à l'unité	Coût
Coaching expérience client	1	2 500 \$	2 500 \$
Rencontre « client » supplémentaire (4 déjà incluses)	0	150 \$	0 \$
Taux horaire pour visite complémentaire en succursale (min 3 heures)	0	150 \$	0 \$
Vidéo des rencontres	0	100 \$	0 \$
Suivi du plan d'action incluant 6 coaching téléphonique (30 minutes chacun)	0	360 \$	0 \$
Total			2 500 \$